



Den gamla skolans lokaler har fungerat mer än väl för iTell.

Världen ringer - Hofors svarar

Roger Gudmundsäter och Mikael Månsson tröttnade på det kapitalfokuserade näringslivet i Stockholm – men trodde stenhårt på sin företagsidé.

I det läget stod valet mellan Hofors och utlandet.

De hamnade i en f d skola i Hofors och idag är deras telekomföretag iTell en succéstory få kan matcha.

Vid starten i Hofors för drygt fem år sedan hade iTell fyra anställda – idag är man närmare 60 och växer så det knakar. Fortsätter utvecklingen enligt plan anställs ytterligare ett hundratals medarbetare de närmaste 24 månaderna. Arbetsplatser och utrustning för dessa finns redan.

Från start till idag 2006 var tillväxten närmast sanslösa 734 procent. Omsättningen 2007 blev 30,6 miljoner kronor. Vd är Roger Gudmundsäter, ekonomiansvarig Mikael Månsson och personalansvarig Linda Gudmundsäter.

För närvarande har iTell 400 företag med 23 000 användare i 35 länder på kundlistan. Största enskilda kund är verkstadsföretaget ESAB med 6 700 anställda över hela världen.

MYCKET MER ÄN ETT CALL CENTER

Företaget jobbar med telefoni – men Roger Gudmundsäter understryker att iTell är oerhört mycket mer än ett traditionellt call center.

– Vi skräddarsyr lösningar för varje enskild kund, säger han. Och vi gör otroligt mycket mer än bara svarar och slussar samtal och meddelanden vidare.

De som hos vanliga call centers kallas telefonister benämns hos iTell koordinatörer.

Dessa jobbar i team och varje team har ansvar för ett visst antal kunder inom en specifik bransch. Således har ett team sjukvård som sin bransch medan ett annat har industri. Varje team

ansvarar för ett visst antal kunder inom respektive bransch – och de företagen kan de på sina fem fingrar.

– De kan företagets struktur och uppbyggnad, de har personkännedom om de olika medarbetarna och deras ansvarsområden, de känner till kundens kunder och kan vid behov fungera som en extern informationsavdelning. Ordermottagning och support är självklarheter för våra koordinatörer, berättar Roger Gudmundsäter. Tjänstgörande koordinatör har alltid skärmen full med aktuell information om ”sin” kund. Var och en ska kunna ge service på tre språk och ha ytterligare någon yrkeskompetens.

– Systemet kan enkelt kombinera flera hundra olika tjänster och kunden handplockar de han vill ha.

– Vi tror att folk är trötta på maskinella telefonsvarare och knappvalsalternativ. Här bestämmer kunden hur koordinatören ska svara, vilka fraser som ska användas och vilken atmosfär som ska förmedlas, berättar Gudmundsäter.

Utbildningen av koordinatörer sker internt och är sex månader lång. På schemat bl a språk, röstträning med hjälp av logoped och sångpedagoger samt telefoni- och datalära.

– Vi söker i första hand humanister, berättar Roger Gudmundsäter. Och berättar att medelåldern hos de anställda är 37 år, att lönenivån ligger 35 procent över den hos call centers och att personalomsättningen är låga tre-fyra procent medan den hos call centers ofta är 100 procent.

De tekniska lösningarna är också unika. System- och programvaror är helt utvecklade enligt idéer Gudmundsäter jobbat med sedan mitten av 90-talet.

För varje medarbetare hos kunden registreras en personlig sökprofil med t ex flera olika telefonnummer och ytterligare ett antal aktiva meddelandevägar. Medarbetaren avgör sedan själv hur han eller hon vill vara tillgänglig samt var och när meddelanden ska levereras via e-post, fax eller SMS.

Via iTell kan kunden bli nådd var i världen han än befinner sig så länge det finns en telefon i närheten.



Mikael Månsson, Linda Gudmundsäter och Roger Gudmundsäter är mycket nöjda med företagets utveckling sedan flytten till Hofors.

”Lokalerna i den gamla Högtomt-skolan, tillgång till bra arbetskraft, väl fungerande infrastruktur och bra support från kommunen har varit viktiga faktorer för vår utveckling.”

VITAMININJEKTION FÖR HOFORS

Att framgångssagan iTell hamnade i just Hofors var mer eller mindre en slump.

Roger Gudmundsäter erkänner att han inte var helt övertygad om att det var rätt drag när beslutet skulle fattas under 2002. Och tillägger, halvt på skämt, halvt på allvar, att ”för mig var Hofors bara en rondell.”

Men Hofors ville ha iTell och uppvaktade intensivt. Inte minst genom kommunens näringslivschef Nils Lindqvist och fick till sist Gudmundsäter att ge Hofors chansen. Det har han aldrig ångrat.

– Lokalerna i den gamla Högtomt-skolan, tillgång till bra arbetskraft, väl fungerande infrastruktur och bra support från kommunen har varit viktiga faktorer för vår utveckling, säger han.

För Hofors kommun har etableringen av iTell också varit en vitamininjektion och starten på nya samarbetsformer med näringslivet. 2003 bildades Entré Hofors med Nils Lindqvist som vd. Där samarbetar fem representanter från kommunledningen med sju av ortens företagare. I stadgarna för Entré Hofors sägs bl a att varje medlemsföretag ska avsätta viss tid för att hjälpa varandra och fungera som mentorer.

iTell har en ”filial” i Stockholm – men det är i Hofors företaget har sin själ och sitt hjärta. Avståndet är inga problem. Ett av företagets varumärken är en kycklinggul helikopter, som Roger Gudmundsäter själv spakar. Med den hämtar han kunder på Arlanda och flyger upp dem till Hofors. Med lite sightseeing längs vägen.